

Charte d'adhésion au portail Librel.be

LIBREL est une plateforme portée par le collectif [Les librairies indépendantes](#), regroupées au sein du SLFB (Syndicat des libraires francophones de Belgique) qui en assure la gestion exclusive. Rendue possible grâce au soutien de la Fédération Wallonie Bruxelles dans le cadre de sa politique d'aide à la librairie indépendante, elle ouvre son accès aux librairies ayant reçu le *label de qualité* décerné par la FWB. Les librairies indépendantes se définissent entre autres par la primauté du livre dans leur activité (supérieure à 50%), une parfaite autonomie dans le choix de leur assortiment et la non dépendance par rapport à un groupe. LIBREL n'est pas seulement un site de commandes, il veut présenter au public le savoir-faire de libraires professionnels.

Pour assurer son bon fonctionnement, LIBREL, en tant que site collaboratif, demande à ses membres de s'engager au respect d'une charte de bonnes pratiques en rapport avec le métier de libraire et avec la nécessaire solidarité entre ses membres.

Service au client

- Assurer un service de qualité, par un traitement immédiat des commandes, une communication suivie avec le client (manquants, indisponibles etc.), et en l'informant aussitôt que sa commande est disponible. Il en va de la crédibilité des libraires et de Librel.

- Assurer le service de la commande unitaire chez tous les éditeurs, ou le cas échéant, la renvoyer vers une autre librairie, avec son accord préalable, en s'appuyant sur la disponibilité de l'ouvrage via le site et de la fonctionnalité (en construction) de la visualisation par les membres adhérents du stock réel des librairies, rendant possible la commande de libraire à libraire.

- Lors de l'éventuelle mise en place d'une interface de paiement commune permettant le paiement en ligne du livre papier, agréer le protocole commun qui sera défini.

Solidarité des membres. Il leur est demandé :

- Un respect absolu du décret sur le prix unique du livre (prix, frais de port, etc.).

- Dans un but de concurrence loyale, ne pas exercer pour le compte d'éditeurs, le rôle de distributeur, exclusif ou non, auprès des libraires.

- Une parfaite loyauté dans leurs rapports avec les autres libraires : respect des dates de mise en vente, refus de tout dumping, solidarité dans la communication, etc.

- Hors communication interne de chaque librairie vers ses clients, le respect de l'exclusivité de Librel dans sa communication vers le public, les auteurs, les éditeurs, les journalistes et tout partenaire extérieur.

- La confidentialité des informations qui pourraient être portées à sa connaissance dans le cadre des échanges entre les libraires adhérents.

- Un règlement sans délai de la cotisation annuelle lorsqu'elle sera d'application, après une première année de gratuité depuis le lancement de Librel (fin octobre 2019), comme cela a été proposé et convenu au départ de la plateforme.

Le conseil d'administration du SLFB veillera au respect de cette charte par ses membres et, en cas de litige, après échanges avec la librairie concernée, serait seul juge de son éventuelle exclusion.